

**TERVISEKASSA** 

Arengukava 2022-2025



**Tervisekassa** (Eesti Haigekassa) on avalik-õigusliku organisatsioonina peamine tervishoiu rahastaja Eestis. Meie ühiseks eesmärgiks on keskmise oodatava eluea ning tervena elatud aastate kasv ja ebavõrdsuse vähendamine tervishoius. Tervisekassa loob võimalused sujuvate ja inimkesksete tervise- ja raviteekondade tekkimiseks.

Käesolev arengukava kirjeldab järgnevat neljaks aastaks Tervisekassa tegevused tervishoiusüsteemi toimimiseks, teenuste automatiseerimiseks ning Tervisekassa kui organisatsiooni teenusepõhiseks suundumisel.

Tervisekassa lähtub ravikindlustuse tagamisel kahest põhimõttest:

- **solidaarsus** – solidaarsed on omavahel põlvkonnad – laste, õpilaste ja eakate tervishoiuteenuste kulud katavad enamuses tänased töötajad. Solidaarses süsteemis ei hinnata isiklikku haigusrisi. Kõik saavad ravikindlustushüvitisi võrdsetel alustel, sõltumata nende enda panusest;
- **võrdne ja ühetaoline kohtlemine** – tagame kõikidele kindlustatutele ja partneritele võrdsed õigused ning ühetaolise kohtlemise tulenevalt kehtivast õigusruumist.

**Tervisekassa visioon** on toetada tervena elatud aastate kasvu ja tagada inimestele turvatunne terviseprobleemide lahendamisel.

**Tervisekassa missioon** on tagada ravikindlustushüvitiste kättesaadavus.

Täna suudab Eesti tervishoid pakkuda maailmatasemel ravi. Selle jätkusuutlikkuse tagamiseks tuleb riigina panustada oluliselt rohkem tervise edendamisse, haiguste ennetusse ning erinevatesse tervise- ja raviteekondadesse. Tervisekassa ülesanne on koostöös Sotsiaalministeeriumi ja tervishoiu osapooltega tagada, et Eesti inimestele on vajalik abi tervisemure korral olemas kodule lähedal täna ja tulevikus. Selleks on vaja muuta lähiaastatel tervishoiu rahastussüsteemi põhimõtteid, jättes alles solidaarsuse printsiibi. Täna pidevalt muutuv olukorras peame suurendama kriiside lahendamise võimekust, kaasates selleks lisaks avaliku sektori organisatsioonidele ka erasektorit.

## **Tervisekassa strateegilised eesmärgid 2025. aastani:**

1. **Terviseteekond** – inimesed oskavad oma tervist paremini hoida
2. **Raviteekond** – vajalik ravi on inimestele kättesaadav teenuste otstarbeka<sup>1</sup> valiku kaudu
3. **Digiteekond** – tervisega seotud teenuste automatiseerimine lisab inimestele täiendavat aega
4. **Tervisekassa** on hinnatud teenusepõhine ravikindlustusorganisatsioon

---

<sup>1</sup> otstarbekas – meditsiiniliselt tõenduspõhine ning kulutõhus

## 1. Tervisetekond - inimesed oskavad oma tervist paremini hoida

Soovime, et tulevikus elavad Eestis terved ja terviseharitud inimesed. Selleks tuleb alustada laste, noorte ja perede tervisekäitumisest ning tagada tervise heaolu positiivne trend – oma tervist hoidma õppinud noor teeb seda ka täiskasvanuna.

### 1.1 Tervest lapsest sirgub terve täiskasvanu

Terviseprobleemide ennetuses on suur roll lapsevanemal. **Suuname ja parandame lapsevanemate teadlikkust lapse tervise hoidmisel**, töötame välja tervisekirjaoskuse (digi)programmi lapsevanematele (sh nõustamisteenus, noore pere supervisioon). Koostöös Sotsiaalkindlustusameti (SKA), ministeeriumite ja kohalike omavalitsustega (KOV) võtame kasutusele infoplatvormi erivajadusega lapse vanematele teavitamiseks. Panustades üldhariduse õppekavas terviseõpetusse ning rakendades selleks välja töötatud laste tervise heaolu mõõdikuid, saavutame eesmärgi, et **lapsest kasvab terviseteadlik täiskasvanu**.

Prioriteediks on **laste ja noorte järjepidev toetamine ja vaimse tervise murede varajane märkamine**. Peame oluliseks, et alushariduses oleks üle Eesti rakendunud süsteemne psühholoogiline tugi. Aastaks 2025 toimib vaimse tervise nõustamise online teenus kõigile lastele ja noortele, sh ka erivajadustega lastele.

Toetame üle Eesti tõhusa koolitervishoiuteenuse arengut, mis tagab, et **koolilapsed on hoitud pädeva ja motiveeritud kooliõe poolt**. Disainime kooliõeteenuse meeskonnateenuseks, millega on hõlmatud kõik koolid. Rakendame kooliõe baaskriteeriumid ning koostöös ministeeriumite ja KOVidega tagame tervisetoe lastele ning suurendame ülejäänud kooli tööpere pädevust tervise teemadel.

Senisest enam **tuleb tervisedenduse programme suunata lastele ja noortele**. Töötame välja ja piloteerime vähemalt kaks uut programmi lisaks täna toimivatele „Peaasi“ ja „Suukool“ projektidele. Uute partnerite kaasamiseks loome üheselt mõistetava projektide hindamise juhendi ja rahastamise alused.

### 1.2 Täiskasvanu terviseteadlikkus paraneb

Arendame jätkuvalt tervisedenduse projekte, teavitame elanikkonda sihitud ning avalike meediakanalite kaudu sõeluuringutest ja jagame infot, mis **parandab inimeste terviseteadlikkust**. Sõeluuringutest teavitamiseks kaasame apteegivõrku, töötervishoiu- ja haridusasutusi, samuti teeme tihedat koostööd sõeluuringuid pakkuvate tervishoiuasutustega.

Lihtsustame Tervisekassa kodulehe infostruktuuri ja loome partneritele eraldi töökeskkonna, mis lihtsustab inimesele vajaliku info leidmist. Uuendame tervisedenduse valdkonna sisu ja tegevuskava ning oleme tervisealase kirjaoskuse eeskõnelejaks Eestis, **võttes juhtiva rolli tervisedenduse korraldamisel**. Selleks, et jõuda iga inimeseni Eestis, teeme koostööd valdkonnaga seotud asutuste

ning ekspertidega, samuti kaasame süsteemi maakondlikke tervisedendajaid ja elustiilinõustajad. Katame olemasolevad tervisedenduse projektid toimiva rahastusmudeliga, ühendades need tervishoiuteenustega või liites rahastusmudeli tervishoiuteenuste loeteluga.

**Osaleme tervisedenduse valdkonna poliitikakujundamises** ning riiklike eesmärkide saavutamisel. Töötame välja või võtame üle tervist säästvaid lahendusi, aidates vähendada riskikäitumist. Arendame uimastisõltuvustest vabanemisega seotud nõustamisteenuseid – alkoholist, tubakast ja narkootikumidest sõltuvuse vabanemise programme ning vähendamise HIV-ist tekkivaid kahjusid.

Seame eesmärgiks, et **Tervisekassa aitab inimestel teha õigeid terviseotsuseid**. Tehes proaktiivset kommunikatsiooni, teavitame inimesi tervise hoidmise võimalustest, sõeluuringutest ja nõustamisteenustest. Pühendame jätkuvalt tähelepanu eesti keelt emakeelena mitte kõneleva elanikkonna kaasamisele, andes infot neile arusaadavas keeles. Püüdleme selle poole, et inimeste rahulolu tervishoiusüsteemi toimimisega kasvaks 80%-ni ning edasi hoiame seatud taset. Näitajat mõõdetakse erapooletu partneri iga-aastases tervishoiuvaldkonna rahulolu-uuringus. Rahulolu tervishoiusüsteemiga kasvatab ka info kättesaadavus. Selleks arendame uusi infokanaleid ning kasutame ja uuendame olemasolevaid. Juhendame ja suuname meie poole pöördunud inimesi e-kanalitesse, mida saab kasutada sõltumata seadmest, ajast või asukohast.

### 1.3 Haiguste ennetus pikendab tervelt elatud aastaid

**Tõstame sõeluuringute kvaliteeti ja hõlmatust, koordineerides kasutajatekonda ja juhtides riiklikke sõeluuringuid.** Tõstes inimeste teadlikkust ning kujundades tervisekäitumist, on aastaks 2025 kõikide vähi sõeluuringute osalusmäär tõusnud vähemalt 70%-ni. Sihitud kampaaniate ja integreeritud kommunikatsiooniga kaasame sihtrühmade teavitamiseks nii apteeke kui tervishoiuasutusi.

**Rakendades personaalmeditsiini ja sihitud ennetuse programme, avastame sõeluuringutega kaetud vähivormid varem.** Personaliseeritud ennetuse programmiga avastame 50% esmastest rinnavähkidest varases staadiumis. Töötame välja ja rakendame sõeluuringuprogrammide tulemus- ja kvaliteedisüsteemi. Loomme väärtust läbi kaasavate ja personaalsete ennetusteenuste. Krooniliste haigustega ning kõrgete terviseriskidega patsientidel (ehk riskipatsientidel) on kasutusel jälgimismudel. Inimese ja tervishoiutöötaja vahel lepitakse kokku personaalsed tervise-eesmärgid, mille täitmist toetab riskipatsientidele mõeldud jälgimismudel. Pöörame rohkem tähelepanu meeste tervisele.

**Tervisekassa korraldab Eestis vaktsineerimist.** Läbi teavitustegevuste ja kommunikatsiooni tõstame kuni 26-aastaste noorte teadlikkust vaktsiinidest (näiteks HPV) ja nõustamisvõimalustest. Hoiame laste vaktsineerimise hõlmatust ja tagame kalendervaktsiinide tarned ja kättesaadavuse üle Eesti. Hoolitseme ka COVID-19 ja gripivaktsiinide olemasolu eest.

**Vaimse tervise probleeme märkame varem.** Aastaks 2025 on projekt „Märkamatu märkamine“ üle Eesti rakendatud, lisaks toimib vaimse tervise nõustamise veebiteenus.

## 2. Raviteekond – vajalik ravi on inimestele kättesaadav teenuste otstarbeka valiku kaudu

Eesmärk on tagada inimese jaoks kvaliteetsete tervishoiuteenuste ja ravimite õigeaegne ning kodulähedane kättesaadavus. 2025. aastaks on rahvusvahelises võrdluses Eesti inimeste poolt hinnatud tervishoiuteenuste ning ravimite katmata vajadus paranenud nii ajalises, rahalises kui ka geograafilises vaates. Tervisemure korral pöörduv inimene oma perearsti poole. Tervisekassa vastutus on tagada perearstide ja -õdede võrgustiku olemasolu ning asendussüsteem.

### 2.1 Pädevuspõhised ülesanded ja uued teenused

Peame oluliseks rakendada spetsialiste eeskätt nende pädevusele vastavates ülesannetes ning leida võimalusi teatud pädevust mittevajavate ülesannete ümberjaotamiseks, osutades seeläbi paljusid teenuseid inimesele lähemal. Selleks **loome võimalused õdede rolli suurendamiseks** tervishoiusüsteemis, **arendame lisateenuste osutamist apteekides, parandame tugispetsialistide kättesaadavust esmatasandil** ning **sõnastame koordinaatori rolli**, rakendades selle korrastatud raviteekondadel. Looime võimalused uute spetsialistide ja tehnoloogiate kaasamiseks, et kõrgema pädevusega spetsialistide töökoormust vähendada.

### 2.2 Tervishoiuteenuste ning ravimivaliku otstarbekas laiendamine

Tervishoiuteenused peavad olema pidevas arengus, võimaldades viia ravi inimesele lähemale ja optimeerides ravivõrgustiku liikmete ajakasutust. Inimesele peab olema ravisoovituste jälgimine mugav ja taskukohane, läbi mille paraneb ravisoostumus ja ravi järjepidevus. Tagame, et kaasaegsed ravimeetodid, ravimid ning meditsiiniseadmed oleksid patsientidele võimalikult kiiresti kättesaadavad, seda eriti valdkondades, kus on katmata ravivajadus. Selleks kaasame enam erapartnereid ning pöörame rohkem tähelepanu harvikaigusega patsientidele sobivate lahenduste leidmisele.

**Kodu lähedal või kodus kättesaadavate tervishoiuteenuste valik kasvab.** Korraldame analüüside ja uuringute tegemise võimaluse inimesele sobivaima teenuseosutaja juures hoolimata ravi koordineerivast asutusest. Looime „Koduhaigla“ kontseptsiooni ning alustame esimeste koduhaigla teenusmudeli näidisprojektidega, kus patsiendi ravi saab osutada tervishoiutöötaja järelevalve all ka tema kodus. Võtame kasutusele inimeste poolt iseseisvalt kasutatavad tõestatud kliinilise mõjuga digiravi terviserakendused.

**Ravikorraldust optimeerivate digilahenduste (sh kaugteenuste) valik kasvab ja need on laialdaselt kasutusel.** Parandame perearstikeskuste teenuste kättesaadavust, rahastades sõnumivahetust ja triaaži võimaldavaid digilahendusi. Suurendame teenuste valikut, kuhu registreerumine on võimalik läbi üleriigilise digiregistratuuri (ÜDR). Laiendame e-konsultatsiooni kasutamise võimalusi. Looime keskse raviplaani lahenduse, mis pakub inimestele ja ravivõrgustiku liikmetele tervikliku ülevaate raviteekonnast.

Töötame välja digilahenduste hindamis- ja tasustamisraamistiku. Tõstame videovastuvõttude kättesaadavust. Kirjeldame ja kooskõlastame esmatasandi tervisekeskuste kaugteenindamise nõuded ehk sätestame, millised teenused peavad olema kättesaadavad kaugteenustena.

### 2.3 Terviseandmed inimese tervise heaks tööle

Toetame terviseandmete väärindamise võimaldamiseks uue põlvkonna tervise infosüsteemi (UPTIS) arendust. Tõenduspõhised otsused tuginevad andmetel, mis peavad olema kättesaadavad inimestele, ravivõrgustiku liikmetele ja teistele osapooltele, kes neist lähtuvalt täiendavalt väärtust loovad (näiteks statistika, teadustöö ja rahvatervise valdkonna eksperdid).

**Tervisega seotud andmed ja teenused on inimesele lihtsalt kättesaadavad.** Inimene võtab enam vastutust oma tervise hoidmise eest ning omab ülevaadet oma terviseseisundist. Patsiendiportaal (digilugu.ee) koondab inimesele vajaliku informatsiooni ja teenused lihtsalt ning arusaadavalt. Toetame terviselahenduste loomist. Nõusolekuteenuse alusel saab inimene soovi korral oma terviseandmeid jagada digilahendustega. Tagame inimestele personaalsed teavitused (näiteks ravikindlustuse lõppemine, hambaravihüvitise kasutus ja sõeluuringute kutsed).

**Inimese terviseandmed on ravivõrgustiku liikmete jaoks kiirelt leitavad ja kasutatavad.** Ravitöös peab jääma enam aega inimesele. Loomes digitaalsed lahendused inimese terviseandmete sujuvamaks üleandmiseks ühelt spetsialistilt teisele, sealhulgas ka sotsiaalsüsteemile. Parandame kiire ja mugava ülevaate saamist kasutades erinevaid töölaudu. Keskne raviplaan toetab igakülgset ravivõrgustiku liikmete vahelist koordineeritud infovahetust. Haiglaravimite digitaliseerimine võimaldab saada ülevaate haiglas kasutatavate ravimite kasutamisest, tõsta ravimiohututust ja optimeerida kulusid. Raviotsuseid toetavate lahenduste osas arendame kliiniliste otsuste tugisüsteeme uute funktsionaalsustega kõigile tervishoiutöötajatele kasutamiseks.

### 2.4 Raviteekondade arendamine (teenusmudeli standardi välja töötamine)

**Raviteekondade arendamisel prioriseerime valdkondi,** kus erialaselt näeb vajadust muutusteks, st kus on suur probleem (pikk ja keeruline teekond) ning mõju tervisesüsteemile (palju patsiente). Anname võimaluse arendada raviteekondi ka meie partnerite eestvedamisel, **luues selleks raviteekonna standardi.** Tagame 2025. aasta lõpuks kõikide vastavate lepingupartnerite juures tavapraktikas rakendunud viis elukvaliteeti ja raviteekonna terviklikkust suurendavat raviteekonna standardit.

Alates 2022. aastast **võtame töösse mitmeaastast ettevalmistust nõudvad raviteekonnad** – endoproteesimise vajadusega patsiendi raviteekonna, vaimse tervise (depressiooni kahtluse või diagnoosiga tööealise inimese) raviteekonna, onkoloogilise patsiendi (rinna- ja soolevähi patsiendi) raviteekonna ning psoriaasiga patsiendi raviteekonna.

## 2.5 Kvaliteedi, tervisetulemite ja kogemuse mõõtmine ja kasutamine

Inimkeskse ja integreeritud tervishoiu eesmärgi saavutamiseks on üheks prioriteediks teenusmodelite ümberkujundamine väärtustades teenuskogemust ja senisest enam raviprotsessi mõju inimese elukvaliteedile. Selleks **möödame järjepidevalt tervisesüsteemis tervisetulemeid ja teenuskogemust**. Töötame välja motiveeriva **tulemuspõhise tasustamise** põhimõtted. Selleks kaasame rahvusvahelist tervisesüsteemi tasustamise kogemusega partnereid.

Lepime kokku kliiniliste ja ravijuhendite seireindikaatorite tulemuste kasutamise koostöös tervishoiuteenuse osutajatega. Töötame välja **patsiendi hinnatud tervisetulemi** (*patient-reported outcome* ehk PRO) ja **patsiendi teenusekogemuse** (*patient-reported experience* ehk PRE) kogumise ja kasutamise raamistikku. Tagame 2025. aasta lõpuks tavapraktikas PRO ja PRE kogumise ja kasutamise rakendumise viies valdkonnas.

## 2.6 Ravi integreeritus ja kvaliteeti toetavad tasustamise meetodid

Senine teenuspõhine ja juhupõhine tasustamine on suunanud fookuse peamiselt teenuste mahule (vastuvõttude, uuringute ja protseduuride arv), kuid mitte tulemuste parandamisele. Tervisetulemite parandamise stiimuli loomiseks **jätkame ja rakendame süsteemseid rahastamise muutusi**. Töötame välja 2023. aastal eriarstiabi ja integreeritud teenuste tasustamise raamistikku. Jätkame ravi integreeritust toetavate tasustamise meetodite (sh raviteekonnapõhise tasustamise) laiema kasutuselevõtuga ning 2025. aasta lõpuks tagame kolme seisundi puhul rakendunud raviteekonnapõhise tasustamise. Rakendame tulemuspõhist tasustamist eriarstiabis vähemalt viies valdkonnas.

## 2.7 Märkame ja aitame vaimse tervise murega inimesi

Vaimse tervise parandamiseks loome **süsteemse toe murega inimese märkamiseks, võimalused kiireks tervisemure mõistmiseks ja teekonna inimese aitamiseks**.

Võtame kasutusse valideeritud hindamisinstrumendid vaimse tervise mõõtmiseks ning viime töötervishoiu-, kooli- ja koduõendusteenuse osaks vaimse tervise hindamise. Integreerime tasustamismudelitesse erinevad spetsialistid, et õige tugi oleks õigel ajal õiges kohas. Korrastame koostöös erialaseltsidega psühholoogiliste teenuste rahastust, et rakendada maksimaalselt olemasolevaid võimalusi ja luua motivatsioon uutele tulevastele vaimse tervise tuge pakkuvatele spetsialistidele.

Arendame olemasolevate teenuste kvaliteeti, laiendades esmatasandile pakutavaid vaimse tervise koolitusi ja luues lisapädevusega spetsialistidele süsteemse rahastuse, et toetada nende pakutavaid raviteekondi. Toetame koostööd nii erinevate tasandite vahel tervishoius, erinevate erialade vahel ja ka tasandite üleselt ehk arendades koostööd sotsiaal-, tervishoiu- ja haridusvaldkonna vahel.



### 3. Digiteekond – tervisega seotud teenuste automatiseerimine lisab inimestele täiendavat aega

Tervisevaldkonna pidevalt kasvav ülesannete ja soovitatavate teenuste hulk ning piiratud inim- ja rahalised ressursid nõuavad **nutikaid ja efektiivseid lahendusi**. Vabastame Tervisekassa töötajate ning koostööpartnerite aega inimeste vajaduste mõistmiseks, teenuste arendamiseks ja juurutamiseks läbi töö parema korraldamise.

#### 3.1 Teenuste automatiseerimine

Võtame kasutusele tööriistad, mis võimaldavad Tervisekassa tööd paremini teha. Tervisekassa protsessid ja korduvad tegevused on 2025. aastaks väärtuspõhise pingerea alusel automatiseeritud. Teenuste ja protsesside pidev seire aitab tuua teekaardile uuendamist vajavad osad. Loomes **taaskasutatavaid elektroonseid teenuseid ning ei dubleeri andmeid**.

Loomes automatiseerimiseks vajaliku organisatsiooni (tugitiim, töötajad, meetodid, tööriistad, partnerid) ning õpetame töötajad uusi töömeetodeid rakendama.

Automatiseerime raviarvelduste ja standardiseeritud kvaliteedi kontrollimise teenuseid, mille tulemusel ilmnevad võimalikud ravidokumentide vead enne nende vastu võtmist ning partner saab selgema tagasiside põhjal esitada korrektse raviarve.

#### 3.2 Kliendi-partneri kogemus

Mõõdame ja juhime kliendi ning partneri kogemust Tervisekassa teenuste kasutamisel. Teeme arendusprotsessides muutusi väikeste sammudena, hindame tulemust koostöös klientide ja partneritega. Õpime saadud tagasisidest ning lähtume saadavast lisandväärtusest.

**Võtame kasutusele Tervise Infosüsteemi andmed (TIS)**, millega väldime mittevajalikku info dubleerimist. Kogume ja analüüsime patsientide kvaliteedihinnanguid raviteenustele (PRO ja PRE), et parandada patsiendi raviteekonda ja -kogemust.

E-Kiirabi edasiarendus võimaldab kiirelt leida ja kasutada elutähtsat informatsiooni. E-kiirabi süsteemis kogume kiirabiseadmetelt objektiivseid andmeid automaatselt, et vähendada vigu ning säästa meedikute aega andmete sisestamisel.

Loomes partnerite automatiseeritud iseteeninduskeskkonna, mille tagajärjel muutub kogu protsess kiiremaks, jälgitavamaks ning suures ulatuses isetoimivaks.

Täiendame raviarvete menetlemisel tehisintellekti kasutamisega automaatseid kontrolle, mille tulemusena paraneb raviraha kasutus ja otstarbekus.

## 4. Tervisekassa on hinnatud teenusepõhine ravikindlustusorganisatsioon

Tervisekassa on oluline partner kõigile tervishoiu huvigruppidele. Inimkeskse lähenemise juurutamine nõuab tervishoiuorganisatsioonidelt selgete põhimõtete rakendamist teenuste arendamisel ja haldamisel. Samaaegselt vastutab Tervisekassa Eesti inimeste terviseraha otstarbeka kasutamise eest. Teenuste mõju hindamine ja arvesse võtmine on tervishoiu jätkusuutlikkuse tagamiseks ülioluline. Seetõttu korraldame kliendi ja ühiskonna vajadustest lähtuvalt oma teenused ja nende arendus- ning haldamisprotsessid ümber.

**Seame sisse teenusepõhise juhtimise**, mille eesmärk on tõsta Tervisekassa võimekust vastata jätkusuutlikult riigi, partnerite ja klientide ootustele, areneda kiirelt ja tagada teenuste toimivus ning panna organisatsiooni erinevad tasandid tegutsema ühise eesmärgi nimel. Vastavad mõõdikud kirjeldame iga-aastaselt uuenevas tulemuskaardis.

### 4.1 Teenused Eesti inimesele

2025. aastaks on kõik Tervisekassa teenused juhitud kliendile loodava väärtuse alusel. Pakume kliendile lihtsasti kasutatavaid teenuseid, mis on disainitud koos kliendiga. Tervishoiuteenuste pakkumine on paindlik ning vastab pidevalt kasvavale nõudlusele kvaliteetsete ja kättesaadavate teenuste järele. **Teenustele orienteeritud juhtimine võimaldab keerukad tervise- ja raviteekonnad vormida lihtsasti kasutatavateks teenusteks**, mis on kliendile selgelt mõistetavad ja rahastajale jälgitavad (näiteks vaktsineerimine kui teenus – alates vaktsiinide ostmisest, turvalisest ladustamisest, transpordist, lõpetades inimeste vaktsineerimisega ning aruandlusega).

### 4.2 Kompetentne meeskond

Tervisekassa organisatsioonikultuur ja juhtimispõhimõtted muutuvad teenusejuhtimise kasutuselevõtuga. **Fookus liigub protsessilt ja üksiku töötaja kitsalt tööloigult meeskonnatööle** ning maatriksjuhtimisele. Meie töötajad on koolitatud uutel põhimõtetel teenuseid juhtima. Nad on kaasatud muudatuste protsessi, mõistavad selle väärtust ja tunnetavad selgelt oma rolli – **vastutust ja vabadust**.

Tervisekassa meeskond lähtub põhiprintsiibist, et tehtav töö peab olema mõõdetav ja lisaväärtust loov. Madala lisaväärtusega töö lõpetame või korraldame ringi, korduvad vajalikud tegevused automatiseerime ja kliendi või partneri osa viime iseteeninduskanalisse.

Meie töötajatele on omane korduva või rutiinse töö automatiseerimine, vabastades aega, et pühenduda töö tegemisel **inimeste aitamisele** ja loodava väärtuse kasvatamisele. Kõik töötajad mõistavad, et oskuslik tehnoloogia kasutamine võimaldab neil olla Tervisekassas ja ühiskonnas **väärtuslikum inimene**.

**Hoiame tervist – see on meie kalleim vara!**